

**EVALUASI SISTEM ANTRIAN DAN OPTIMALISASI  
LAYANAN ASISTEN APOTEKER PADA PT. KARTASA  
INDRA FARMA (APOTEK SANITAS JAKARTA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Program Studi Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda dibawah ini :

Nama : Octeviana Winata

NIM : 43113110260

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 September 2017

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



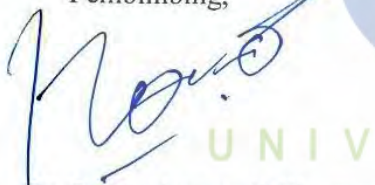
NIM : 43113110260

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Octeviana Winata  
NIM : 43113110260  
Program studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan  
Asisten Apoteker pada PT. Kartasa Indra Farma (Apotek  
Sanitas Jakarta  
Tanggal Lulus Ujian : 29 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

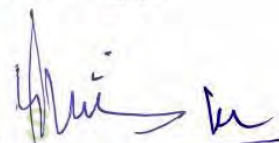
Pembimbing,



Dr. Ir. Sugiyono, M.Si

Tanggal : 9-9-2017

Ketua Penguji,



Hirdinis M, S.E., MM

Tanggal : 7-9-2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, M.Si., Ak., CA., CIPAS

Tanggal : 9-9-2017

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dudi Permana, Ph.D

Tanggal : 9-9-2017

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas karunia-Nya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Adapun judul skripsi ini adalah : **“EVALUASI SISTEM ANTRIAN DAN OPTIMALISASI LAYANAN ASISTEN APOTEKER PADA PT. KARTASA INDRA FARMA (APOTEK SANITAS JAKARTA)”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari kekurangan – kekurangan yang timbul karena kemampuan penulis yang terbatas.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Ir. Sugiyono, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, M.Si., Ak., CA., CIPAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua Orang Tua, Chrisrin Winata, Novrita Winata dan Simon Ras Winata yang selalu memberikan semangat, doa dan motivasi serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Frida Lestari, Putri Novitasari, Nina Nurfadilah, Nani Andriani, Indah Permatasari, dan Zainal Arifin. Serta rekan-rekan di Apotek Sanitas Jakarta.
7. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya. Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan dari Tuhan yang Maha Esa sebagai ibadah, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan sarang yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan – perbaikan ke depan.

Jakarta, 7 September 2017

(Octeviana Winata)

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kontribusi Penelitian.....	6
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	7
1. Pengertian Manajemen Operasional.....	7
2. Jasa .....	7
1. Pengertian jasa.....	7
2. Karakteristik Jasa .....	8
3. Optimalisasi .....	9
4. Pelayanan.....	9
5. Teori Antrian.....	9
1. Pengertian Teori Antrian .....	9
2. Tujuan Teori Antrian .....	9
3. Karakteristik Sistem Antrian	
.....	1
0	

4. Karakteristik Kedatangan .....	1
0 .....	
5. Komponen Sistem Antrian.....	11
6. Karakteristik Antrian .....	11
7. Karakteristik Pelayanan .....	12
6. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Kerangka Pemikiran.....	26
C. Hipotesis.....	28
<b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian .....	30
C. Definisi Operasionalisasi Variabel .....	31
D. Kinerja Sistem Antrian.....	33
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data .....	35
G. Metode Analisis .....	36
<b>BAB IV    HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	39
B. Pembatasan Masalah .....	39
C. Pengolahan Data .....	40
1. Pengolahan Data Kedatangan .....	40
2. Pengolahan Data Pelayanan.....	42
3. Asisten Apoteker yang Mengerjakan Resep Racikan .....	43
4. Kapasitas Sistem Antrian Yang Terpakai Pada Apotek Sanitas Jakarta .....	44
5. Analisis Hasil Penelitian.....	47
D. Asisten Apoteker Harapan Pelanggan.....	48
E. Keterkaitan Pembahasan Dengan Penelitian Terdahulu .....	49
<b>BAB V    SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	51
B. Saran.....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data unit <i>Entry</i> Bulan September, Oktober, November dan Desember 2016 .....	2
Tabel 1. 2 Data Waktu Tunggu Penerimaan Resep Obat Selesai.....	3
Tabel 2. 1 Model Antrian.....	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Variabel Sistem Antrian .....	34
Tabel 4. 1 Data Kedatangan Pelanggan .....	41
Tabel 4. 2 Rata-Rata Kedatangan Pelanggan Apotek Sanitas Jakarta 2017 ....	41
Tabel 4. 3 Data Rata-Rata Kecepatan Pelayanan .....	43
Tabel 4.4 Utilitas Pelayanan Asisten Apoteker .....	45
Tabel 4.5 Analisis Kinerja Antrian <i>real</i> .....	45
Tabel 4.6 Analisis Kinerja Antrian Penambahan Satu Asisten Apoteker.....	46
Tabel 4.7 Perbandingan Kinerja Antrian dan Tingkat Efisiensi pada Sistem Antrian, dan Penambahan 1 Asisten Apoteker .....	48
Tabel 4.8 Keterkaitan Pembahasan dengan Penelitian Terdahulu .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Komponen Sistem Antrian .....	11
Gambar 2. 2 Single Channel-Single Phase.....	12
Gambar 2. 3 Single Channel-Multi Phase.....	13
Gambar 2. 4 Multi Channel-Single Phase.....	13
Gambar 2. 5 Multi Channel-Multi Phase.....	14
Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Data Kedatangan Pelanggan.....	55-56
LAMPIRAN 2 : Data Pelayanan Pelanggan .....	57-58

